



*¿Cómo afrontar
los Conflictos?*

Convivencia, Resolución de Conflictos,
Prevención del Acoso Escolar y
Desarrollo de la Inteligencia
Emocional en la Comunidad Educativa

**Programa de Habilidades, Herramientas y Técnicas de
transformación de conflictos y Mediación en el Aula
(HHTC-TCyM)**



www.comoafrentarlosconflictos.com



1. PRESENTACIÓN



“¿Cómo afrontar los conflictos?” es el proyecto de Crecimiento Personal, Convivencia y Resolución de Conflictos con mayor implantación en nuestro entorno desarrollándose en centros escolares de enseñanza primaria y secundaria actualmente.

Actualmente se desarrolla en numerosos centros escolares trabajando de manera directa con cerca de 4.000 niños, niñas y adolescentes cada año. El proyecto centra su trabajo en el desarrollo e implantación de programas educativos propios, dirigidos a:

El proyecto centra su trabajo en el desarrollo e implantación de programas educativos propios, dirigidos a:

- Promover una Convivencia Escolar Saludable.
- Prevenir y Resolver Conflictos.
- Prevenir, Detectar e Intervenir ante situaciones de Acoso Escolar.
- Desarrollar competencias de Liderazgo en docentes y familias, facilitando la educación de los menores y fomentando el bienestar emocional de toda la Comunidad Educativa.
- Poner al alcance de educadores y familias habilidades herramientas y técnicas de Transformación Positiva de Conflictos posibilitando un contexto propicio para el aprendizaje.
- Desarrollar en las nuevas generaciones las competencias socio-afectivas necesarias para un crecimiento personal pleno, un fortalecimiento de la propia estima, la auto motivación y la confianza; así como para actuar con Inteligencia Emocional, mostrar Habilidad Social y capacidad para la resolución de problemas y conflictos.

Este proyecto se compone de distintas acciones estratégicamente interrelacionadas, que desde distintas perspectivas y programas complementarios se desarrollan desde 4º de primaria hasta 4º de la ESO, así como acciones dirigidas a la formación de familia y profesorado.





Convivencia, Resolución de Conflictos, Prevención del Acoso Escolar y Desarrollo de la Inteligencia Emocional en la Comunidad Educativa

Estos programas son:



PAVyCE: Programa de Prevención del Acoso Escolar y otras Formas de Violencia y Conflicto Escolar.

AIME: Programa de Ayuda entre Iguales y Mediación Escolar.

CPCyRC: Programa de Competencias de Crecimiento Personal Y Resolución de Conflictos.

LECyRC: Programa de Liderazgo Educativo, Comunicación y Resolución de Conflictos.

HHTC-TCyM: Programa de Habilidades, Herramientas y Técnicas de transformación de conflictos y Mediación en el Aula

CTF: Ciclo de Talleres Formativos.



2. NECESIDAD DE IMPLEMENTAR EL PROYECTO EN EL CENTRO EDUCATIVO

"Habilidades interpersonales y mercado de trabajo de hoy: los trabajos que requieren altos niveles de interacción social están creciendo".

"Las personas con fuertes habilidades interpersonales pueden hacer más que colaborar eficazmente. Son capaces de variar la forma en que actúan y lo que contribuyen, notan las fortalezas y debilidades de los demás en su grupo, y se adaptan".

Leah Shafer, Universidad de Harvard, departamento de Educación.

"Lo más importante en un trabajo es la capacidad de ponerse en los zapatos de alguien. En las escuelas, las aulas tienen que trabajar y reflejar la riqueza de las interacciones de la vida real. Los planes de estudios deberían integrar oportunidades para trabajar en colaboración y desarrollar las habilidades no cognitivas".

David Deming, economista y profesor asociado de educación y economía de la Universidad de Harvard.



"Las competencias para el empleo del futuro"

- 1. Toma de conciencia:** Habilidad para determinar el significado más profundo o significación de lo que se está expresando.
- 2. Inteligencia Social:** Posibilidad de conectarse a otros en un contexto profundo y manera directa, para detectar y estimular las reacciones e interacciones deseadas.





3. OBJETIVOS Y RESULTADOS

Objetivo General:

Poner en manos de los centros escolares un proyecto de larga trayectoria y éxito contrastado, que representa una respuesta Integral a la Planificación de la Convivencia Escolar. Respuesta integral por contemplar en una única propuesta, la resolución de conflictos escolares, la prevención de situaciones de acoso escolar y el desarrollo de competencias socio-afectivas en alumnado, educadores y familias.

Objetivos específicos:

De manera más específica el programa busca:

- Poner en marcha acciones de Convivencia y Resolución de Conflictos Escolares educando a las niñas, niños y adolescentes en los valores de la Convivencia Social para hacer del centro escolar un espacio de convivencia.
- Poner en marcha programas de detección y prevención de situaciones de acoso escolar que permiten identificar e intervenir de manera directa en los conflictos que se detectan.
- Poner en marcha programas de resolución de conflictos y ayuda entre iguales, que fomentan el desarrollo de valores y competencias socio-afectivas, mejorar la convivencia y detectar situaciones problemáticas en el entorno escolar.
- Poner en marcha acciones educativas dirigidas al crecimiento personal, al desarrollo de la autoestima, la motivación y el empoderamiento personal, la inteligencia emocional, las habilidades sociales y de comunicación así como la capacidad para la resolución de problemas y conflictos en el ámbito escolar.
- Aportar a la infancia y adolescencia recursos de aplicación en los conflictos y dificultades sociales que experimentan en el día a día de sus relaciones entre iguales.
- Poner al alcance de educadores y familias habilidades, técnicas y herramientas educativas fomentando el desarrollo de competencias de liderazgo educativo.



3.1. Resultados del proyecto educativo:

Como resultado de la implantación del proyecto muchos y muchas jóvenes, al acabar la Enseñanza Secundaria Obligatoria:

- Conocen cuáles son sus fortalezas y habilidades personales estando en predisposición a adquirir nuevas, y continuar reforzando su propia estima en el futuro.
- Toman consciencia de su responsabilidad en la creación de sus condiciones de vida aumentando su empoderamiento personal.
- Aprenden rutas para superar obstáculos, resolver problemas y alcanzar metas.
- Pueden reflexionar sobre su propósito en la vida, sobre la base de sus características y fortalezas personales siendo capaz de visualizar objetivos a corto y a largo plazo, motivarse y creer en sí mismos y mismas.
- Aprenden a sintonizar con sus propios sentimientos y con los sentimientos de los demás.
- Conocen cuales son los miedos y bloqueos que le frenan el crecimiento y aprenden a controlarlos.
- Aprenden a identificar y gestionar sus propias emociones. Aprenden rutas para relajarse y controlar su mente.
- Aprenden técnicas para resolver conflictos y comunicarse de forma asertiva con los demás.



4. PROGRAMA DE HABILIDADES, HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN EN EL AULA (HHT-TCYM)

Destinatarios:

Personal docente y equipo escolar.

Objetivo general:

El programa (HHT TCyM) pone al alcance del equipo escolar las habilidades herramientas y técnicas del mediador facilitador de conflictos profesional contextualizadas en las situaciones de conflicto y agresión que se producen en el aula. De este modo se permite al equipo docente la autogestión de las problemáticas relacionales que se producen en el aula tanto como una respuesta a la conflictividad real como con un enfoque preventivo.

Objetivos específicos:

- Comprender los principales problemas de convivencia en el aula, analizando los factores que influyen ellos.
- Interiorizar los enfoques y estrategias de Transformación de Conflictos en la convivencia del aula.
- Adquirir herramientas para el Análisis y Diagnóstico de conflictos interpartes, y otras situaciones de violencia y agresión en el contexto escolar.
- Desarrollar competencias emocionales y de comunicación interpersonal en el contexto de la convivencia.
- Interiorizar las distintas habilidades, herramientas y técnicas relacionales y de negociación cooperativa de la transformación de conflictos.
- Aprender a desarrollar los principales procesos de transformación cooperativa de conflictos (Negociación, Mediación, Técnicas Restaurativas).



4.1. Definición de conceptos

El A.D.R.:

El A.D.R. (Alternative Dispute Resolution) o resolución alternativa de conflictos, engloba un conjunto de técnicas y procedimientos que como su propio nombre expone, buscan una vía alternativa a los procedimientos y resoluciones tradicionales que por su naturaleza, en ocasiones no son deseados por ninguna de las partes confrontadas; ya que tienden a ser resueltas a través de un esquema adversarial a través del que se generan ganadores y perdedores. De este conjunto de métodos destacamos la Mediación, por su utilidad y eficacia.

La Mediación:

La Mediación es un proceso voluntario y semi estructurado de Transformación de Conflictos basado en la comunicación y la negociación, a través del cual las partes se reúnen con un tercero neutral para mediante un clima de cooperación y respeto mutuo, tratar de resolver conflictos.

Tiene su origen en EEUU a finales de los años 60 y hoy es un procedimiento de gran auge en Europa, recomendado por la UE como una de las herramientas más relevantes de pacificación social, destacando en ámbitos como el familiar, el escolar, el empresarial, o en las situaciones víctima-victimario.

Pero además de esta dimensión formal, la Mediación va más allá, al aportar herramientas sumamente importantes para el día a día de muchos profesionales que como las personas docentes se ven en la necesidad de afrontar las dificultades que implica n las relaciones sociales, los procesos de apoyo, negociación o la transformación de conflictos, como parte de sus competencias profesionales.

Características del proceso de Mediación

- ✓ Es un Proceso rápido. otras fórmulas de afrontar la resolución de los conflictos
- ✓ Menores costes emocionales y relacionales que
- ✓ Las partes implicadas en la resolución del conflicto controlan totalmente el proceso y el resultado; el papel del mediador es el de facilitar el proceso de negociación entre ellas (es un proceso auto compositivo).
- ✓ Las soluciones tienen pocos problemas de cumplimiento al ser las propias partes las que regulan su propio conflicto.





- ✓ Ayuda a mantener o reforzar una relación de cara al futuro.
- ✓ Las personas mediadoras dedican tiempo a explorar las necesidades y facilitar descargas emocionales de las partes; no influyen en la solución sino que posibilitan la comunicación entre las partes.
- ✓ Explora los problemas y las causas subyacentes del conflicto.
- ✓ Es un proceso basado en la comunicación humana y orientado a las necesidades de las personas.
- ✓ Está basado en un esquema de colaboración: YO GANO-TUGANAS.

Las Prácticas Restaurativas

Frente al incremento de la violencia en los centros educativos se presentan distintas propuestas de solución, la más inmediata son las llamadas a incrementar la represión para controlar la violencia: Hacer más duros los reglamentos disciplinarios, o entrar la policía a las aulas.

Pero desde otra perspectiva se viene experimentando en varios países una visión que se plantea un abordaje más integral, en el cual sin que se suspendan los procedimientos disciplinarios y las medidas correctivas que se necesiten, se priorice una visión de restauración del daño y de aprovechamiento del conflicto para construir una nueva cultura de convivencia y un ambiente armónico en el conjunto del centro educativo.

Las prácticas restaurativas surgen del desarrollo de la Justicia restaurativa, la cual es una corriente del Derecho desarrollada en los últimos años a nivel mundial, la cual enfatiza que frente a una agresión, lo más importante es reparar el daño, a través de procesos cooperativos en los que participen todas las personas involucradas.

Tradicionalmente se ha considerado que el daño se repara mediante el castigo a quien ha ofendido, sin embargo en la realidad el asunto es más complejo, cuando una persona ofende a otra no hay una sola persona afectada, son muchas las que se afectan, empezando por quien ofendió, quien probablemente tiene mucho odio o rencor, el cual no se resuelve agrediendo, al contrario le sigue haciendo más daño, pero también se afectan las personas cercanas (amigas, familiares) de las personas que se agraden y la comunidad en que participan.



4.2. Contenidos del Programa (HHT-TCyM): Las competencias de Transformación de Conflictos planteadas en el programa

HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DE CONFLICTOS

- Análisis de conflictos interpersonales.
- Análisis de situaciones de Violencia y Agresión en el contexto del aula.

LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS

- Fases y técnica tendentes a la mejora de la relación.
- Fases y técnicas tendentes a la negociación cooperativa.

HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EMOCIONAL EN LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS

- La inteligencia emocional (IE) en la práctica docente
- Las Competencias de la IE en la Transformación de Conflictos

ESTRATEGIAS Y ENFOQUES DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA

- Estrategias Organizativas
- Creación de Clima de participación
- La asamblea del aula
- Valores y Normas para la Convivencia
- Otras estrategias y enfoques

PRÁCTICAS RESTAURATIVAS

- Filosofía de las Prácticas Restaurativas
- Principales Técnicas restaurativas



4.3. Módulos Teóricos

MÓDULO. 1: INTRODUCCIÓN A LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA

LA CONVIVENCIA ESCOLAR Y SUS DIFICULTADES

1. Introducción a la convivencia escolar.
2. Nudos o dificultades de convivencia escolar
3. El papel del equipo docente ante las dificultades de convivencia escolar.

CONSIDERACIONES GENERALES RESPECTO DE LA CONVIVENCIA: CREANDO EL CONTEXTO.

1. Actitudes que fomentan la transformación positiva de la convivencia.
2. Mejorar el clima de la clase.
3. Mantener una relación empática con los alumnos y alumnas.
4. Estrategias de tipo organizativo.
5. Algunas estrategias ante conductas disruptivas en el aula.

ESTRATEGIAS Y ESTILOS DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA

1. Estrategias de Transformación de Conflictos en el aula.
 - 1.1. Estrategias basadas en los derechos de las partes: Las Normas de Convivencia.
 - 1.2. Estrategias basadas en el poder: El establecimiento de los límites.
 - 1.3. Estrategias basadas en los intereses y necesidades de las partes: Las técnicas cooperativas de transformación de conflictos.
2. Los estilos de afrontar los conflictos
 - 2.1. Definiendo los estilos de afrontar los conflictos.
 - 2.2. Cuando es más relevante usar cada uno de los estilos de afrontamiento de conflictos.





MÓDULO. 2: ANÁLISIS DE CONFLICTOS Y OTRAS SITUACIONES DE AGRESIÓN Y VIOLENCIA ESCOLAR

EL ANÁLISIS DEL AULA COMO GRUPO SOCIAL

1. Los roles de grupo
2. El análisis sociométrico del aula

ANÁLISIS DE CONFLICTOS INTERPERSONALES

1. Introducción al conflicto.
2. Análisis de conflictos interpartes.
 - 2.1. Introducción al análisis de conflictos.
 - 2.2. Personas.
 - 2.3. Proceso.
 - 2.4. Problema.

EL ACOSO ESCOLAR

1. Comprendiendo el acoso escolar
2. El acoso escolar un problema del grupo.
3. La dimensión comunitaria del acoso.
4. Cómo detectar el problema: factores de riesgo e indicadores.
5. El ciberbullying.

MÓDULO. 3: HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EMOCIONAL EN LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS

TRABAJAR CON LAS EMOCIONES Y SENTIMIENTOS EN LOS CONFLICTOS

1. Importancia de la comunicación emocional en los conflictos
2. Necesidad de regular mis propias reacciones emocionales en los conflictos
3. Necesidad de expresión emocional de las partes en conflicto
4. La regulación de emociones en los conflictos

LA ESCUCHA ACTIVA EN LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS

1. Introducción a la Escucha Activa.
2. Escucha Activa y Comunicación No Verbal (CNV).
3. La Escucha Activa y el Feedback.
4. La Escucha Activa y la pregunta.





LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS

1. Estilos comunicativos en el aula.
2. La forma de los mensajes asertivos.
3. El Lenguaje Yo: La expresión asertiva de sentimientos en los conflictos.
4. Estrategias de defensa ante intentos de bloqueo y ataque de nuestro interlocutor.

MÓDULO. 4: LA NEGOCIACIÓN COLABORATIVA

1. Introducción a la Negociación
2. El Docente y la Negociación
3. La Negociación puede ser: por posiciones (blanda o dura) y colaborativa.
4. Negociación Distributiva y Negociación Integrativa.
5. Las fases de la Negociación Colaborativa: «el método».
6. La Conducta del negociador

MÓDULO. 5: -PROCESO, TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE MEDIACIÓN

1. Introducción a la Mediación.
2. La Mediación Escolar.
3. Principios de la Mediación.
4. La Persona Mediadora
5. Escuelas o modelos de Mediación.
6. Fases del proceso de Mediación.
7. Habilidades, herramientas y técnicas de Mediación.

MÓDULO. 6: PRÁCTICAS RESTAURATIVAS Y OTRAS TÉCNICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN AULA

1. Justicia Restaurativa, Sistema de Justicia Penal y Delito.
2. Las Prácticas Restaurativas en el ámbito Escolar.
3. Principales Técnicas Restaurativas
4. Otras técnicas de Transformación de Conflictos en el aula.



4.4. Metodología del Programa (HHT-TCyM)

El programa (HHT-TCyM) tiene una duración total de 33 horas, distribuidas del siguiente modo:

- Seis módulos de formación on line con una dedicación estimada de 15 horas.
- Actividades prácticas no presenciales con una dedicación estimada de 5, 5 horas.
- cinco sesiones presenciales de 2,5 horas cada una.

Niveles de la Metodología



Las sesiones presenciales se orientan a la interiorización de técnicas y al desarrollo de Competencias de transformación de conflictos.

La metodología de trabajo es en formato taller, a través de generar espacios de reflexión y role plays que buscan facilitar un entrenamiento real respecto de las distintas competencias de Transformación de Conflictos que se producen en un aula.

Los alumnos y alumnas tienen la oportunidad de conocer y poner en práctica las técnicas que las personas mediadoras utilizamos en cada una de las fases de un proceso de Mediación, comprendiendo en qué fases del proceso son más útiles atendiendo al objetivo con el cual se utilizan así como el efecto que su uso tiene en las partes.

El programa posibilita que el alumnado adquiera fluidez al trabajar estas habilidades, herramientas y técnicas de manera aislada como paso previo a su





participación en los role play de Mediación y otros procesos restaurativos que suponen la integración de las distintas competencias trabajadas en las sesiones presenciales previas.

Los role play y simulaciones de situaciones de conflicto contextualizados en el ámbito civil mercantil y penal, suponen la culminación del desarrollo de las competencias de Mediación y a través de ellos los alumnos y alumnas podrán experimentar la realidad del proceso bajo la supervisión de personas mediadoras profesionales.

Plataforma e-learning:

Los y las asistentes al programa educativo tendrán acceso a una plataforma de autoformación a través de la que completar su aprendizaje. A través de esta plataforma accederán a los materiales conceptuales del módulo, a artículos, lecturas y videos relacionados con las temáticas propuestas y varias actividades dirigidas a completar su formación.

Así mismo tendrán acceso a una batería de actividades a través de las que completar la formación y herramientas de trabajo respecto de la Transformación de Conflictos en el Aula.



Actividades y
herramientas de
RC



Contenidos
didácticos



Lecturas y materiales
de profundización



Resolución de
Dudas vía e mail





Distribución de los contenidos teóricos respecto de las sesiones presenciales:

MÓDULOS AUTOFORMACIÓN ON LINE (2 HORAS POR MÓDULO)	SESIONES PRESENCIALES (2 HORAS POR SESIÓN PRESENCIAL)
Mod. 1 Introducción a la Transformación de Conflictos en el Aula	Sesión presencial 1: "Casos prácticos de análisis de Conflictos y situaciones de Acoso Escolar"
Mod. 2 Análisis de Conflictos y otras situaciones de agresión y Violencia escolar	
Mod. 3 Habilidades de Comunicación Emocional en la Transformación de Conflictos	Sesión presencial 2: <i>"Role plays de Comunicación emocional en los procesos de Transformación de Conflictos".</i>
Mod. 4 Proceso, Técnicas y Herramientas de Mediación	Sesión presencial 3: <i>"Roles plays de Mediación: Técnicas relacionales en fases iniciales".</i>
Mod. 5 La negociación en los asuntos del conflicto	Sesión presencial 4: <i>"Role Plays de Mediación: Técnicas de negociación colaborativa en el proceso de Mediación".</i>
Mod. 6 Prácticas restaurativas: Filosofía y principales técnicas.	Sesión 5: <i>"Role plays de Prácticas Restaurativas: Procesos Restaurativos como respuesta a la convivencia"</i>

